

Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara
Vol 12 No. 2 | Desember 2020: 70-82

P-ISSN 2085-6555
E-ISSN 2715-9256

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan E-SPTPD Di Kota Surakarta

¹Debby Yohana Pandey, ²Rino Ardhian Nugroho

¹Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indoensia; debbyyohana3498@student.uns.ac.id

² Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia; rino.nugroho@staff.uns.ac.id

Abstract

Technological developments within the scope of Government are known as Electronic Government. Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPPKAD) of Surakarta City began to use technology in Online Regional Tax Reporting which is E-SPTPD or Electronic Regional Tax Return. This study aims to determine the factors that affect the acceptance of E-SPTPD service users in Surakarta. This study uses Unified Model of Electronic Government (UMEGA). This research was conducted by distributing questionnaires with a total sample of 74 local taxpayers in the city of Surakarta. Data analysis using the Structural Equation Model (SEM-PLS) with the Smart PLS 3 application. The results of this study indicate that the factors that influence E-SPTPD service users are performance expectation, social influence, user attitudes. When the level of use and interest of service users, especially local taxpayers, increases, it will increase the compliance of local taxpayers to be able to report and pay taxes in a timely manner. So that this compliance will increase local tax revenue.

Keywords: *E-Government, User Acceptance, E-SPTPD, UMEGA.*

Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat yang mendorong perubahan dari berbagai sektor kehidupan manusia salah satunya dari segi administrasi publik dimana pada awalnya sebuah layanan dianggap berbelit – belit kemudian menjadi lebih efisien. Hal tersebut mendorong administrasi publik untuk dapat berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat (Anshar, 2012). Adanya perubahan tersebut menciptakan administrasi publik didunia untuk dapat berubah dan berinovasi dalam memberikan pelayanan (Kurniawan, 2007). Maka dari itu dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, pemerintah mulai turut serta memanfaatkan penggunaan sistem informasi teknologi yang saat ini lebih dikenal dengan *Electronic-Government*. *E-government* menjadi hal baik untuk diterapkan dikarenakan efektif, efisien, transparansi, akuntabilitas yang mendorong meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. *E-government* merupakan transformasi digital yang dilakukan oleh pemerintah. Adanya transformasi digital tersebut mampu mewujudkan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau program pembangunan berkelanjutan. Adanya transformasi digital ini khususnya *e-government* ini mendukung upaya pemerintah daerah dalam mendapatkan informasi dengan pengumpulan data menggunakan komputerisasi sehingga mampu menyusun langkah strategis dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga mampu mewujudkan tujuan dari SDGs (ElMassah & Mohieldin, 2020).

Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat mewujudkan tujuan SDGs yang ke 16 yaitu mendukung masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan dengan menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua dan membangun institusi – institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua level. Hal tersebut dikarenakan terdapat target

=====

dalam tujuan tersebut yaitu membangun institusi yang akuntabel dan transparan disemua level, memastikan aspek publik terhadap informasi sehingga hal tersebut relevan dengan *e-government*.

Pengembangan *E-government* di Indonesia ditetapkan dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* di Indonesia. Adanya Inpres tersebut mendorong kota surakarta untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan publik. Kota Surakarta menjadi salah satu kota dengan inovasi pelayanan publik terbaik di Jawa Tengah. Hal tersebut dengan diterimanya penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah sebagai Top Ten Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 di bidang Sistem Pajak Online, dimana sistem tersebut berhasil mengalahkan 400 instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya di Jawa Tengah (Fatimah, 2019). Dalam sistem pajak online tersebut terdapat e- SPTPD atau Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah. E-SPTPD merupakan pelaporan dan pembayaran pajak daerah yang dilakukan secara online yang mulai diluncurkan pada 1 Januari 2018 oleh BPPKAD Kota Surakarta dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pelaporan terhadap omset/ transaksi yang diperoleh sehingga diharapkan mampu meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya yang berdampak pada peningkatan penerimaan pajak daerah Kota Surakarta. Pelaporan pajak daerah secara online melalui E-SPTPD ini mencakup Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir.

Layanan E-SPTPD menjadi penting karena pajak daerah merupakan pendapatan asli daerah selain retribusi. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 11 tahun 2018 tentang Pajak Daerah bahwa Pajak Daerah penting untuk membiayai penyelenggaraan daerah dan pembangunan daerah serta meningkatkan pendapatan asli daerah dan kemandirian daerah dalam perwujudan kesejahteraan. Berdasarkan data Dirjen Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan, komposisi Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Surakarta pada tahun 2018 khususnya kontribusi pajak daerah mencapai 64% (Ayumi, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa Pajak Daerah pada komposisi Pendapatan Asli Daerah sangatlah berpengaruh. Selain itu, menurut data dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta mengungkapkan bahwa target penerimaan pajak daerah pada tahun 2019 sebesar 350,5 milyar dan baru terealisasi sebesar 304 milyar sampai dengan bulan Oktober 2019. Berdasarkan data tersebut maka dengan adanya pelaporan dan pembayaran secara online akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang kemudian akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak daerah.

Namun, penggunaan *e-government* belum disertai dengan keberhasilan di tingkat pengguna. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh PBB yang mempublikasikan peringkat EGDI (*e- Government Development Index*) tahun 2018 bahwa Indonesia mendapat peringkat ke 107 dan nilainya masih dibawah rata – rata regional Asia Tenggara (0,5555) yaitu 0,5258 (Kominfo, 2018). Hal serupa juga terjadi di Kota Surakarta dimana berdasarkan hasil pemeringkatan *e-government* di tingkat Kabupaten/ kota yang dilakukan oleh Diskominfo Jawa Tengah pada tahun 2017 menunjukkan bahwa Kota Surakarta menempati urutan ke 17 dan mendapatkan kategori kurang. Hal tersebut dikhawatirkan dengan kategori kurang maka penerimaan masyarakat dalam menerima sebuah teknologi masihlah kurang yang bisa berdampak dalam keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat.

Tabel 1

Data Pengguna E-SPTPD di Kota Surakarta

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Pengguna E-SPTPD	Persen (%)
2018	2602	52	2
2019	2192	130	6

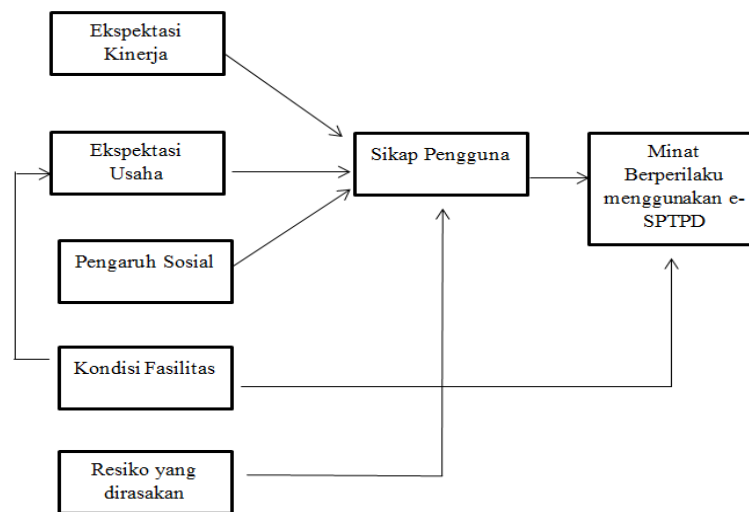
Sumber: BPPKAD Kota Surakarta, 2019

Selain itu, pada tahun 2019 jumlah wajib pajak yang menggunakan E-SPTPD masih sedikit hanya sebanyak 130 wajib pajak atau 6 % dari jumlah keseluruhan wajib pajak. Masih rendahnya pengguna e-SPTPD ini bisa terjadi karena wajib pajak belum mampu menerima sebuah teknologi dalam pelaporan. Oleh sebab itu penerimaan pengguna sangatlah penting karena menentukan keberhasilan sistem informasi termasuk *e-government* (Adiyarta, 2018). Apabila pemerintah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka akan meningkatkan penerimaan dari masyarakat itu sendiri. Sehingga bila semakin baik penerimaan dari masyarakat maka semakin baik pula kualitas suatu pelayanan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan E-SPTPD mengenai layanan pajak online seperti penelitian yang dilakukan oleh Jullie Jeannete (2017) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang dirasakan pengguna berpengaruh terhadap sikap seseorang terhadap penggunaan. Selain itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Leliya dan Fifi Afiah (2016) yang meneliti mengenai efektivitas dari sistem pembayaran pajak daerah online mengemukakan bahwa walaupun layanan tersebut sudah berjalan dengan baik tetapi masih ditemukan kendala seperti server yang seringkali terjadi *error*, sumber daya manusia yang kurang kompeten. Dari penelitian – penelitian tersebut belum ada yang menjelaskan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna layanan E-SPTPD serta belum ada yang meneliti dengan menggunakan model penerimaan teknologi

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna layanan E-SPTPD di Kota Surakarta. Pada penelitian ini menggunakan model *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) dikarenakan model ini konteksnya berdasarkan *e-government*, model ini merupakan penyempurnaan dan penyederhanaan dari model penerimaan sebelumnya serta memiliki derajat yang tinggi dalam menjelaskan minat perilaku pengguna (Dwivedi, 2017). Selain itu dalam model UMEGA terdapat variabel pembeda dari model lainnya yaitu resiko yang dirasakan, UMEGA terdiri dari 5 variabel bebas yaitu Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) dan juga terdapat variabel Resiko Penggunaan (*Perceived Risk*). Kelima variabel tersebut diasumsikan berpengaruh terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*) dan juga model ini terdapat variabel *mediating* yaitu Sikap. Berikut gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Gambar 1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah, 2020

Hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka berpikir pada model UMEGA antara lain (H1) yaitu Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap sikap (*Attitude*) pengguna layanan E-SPTPD, (H2) yaitu Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap sikap (*Attitude*) pengguna layanan E-SPTPD, (H3) yaitu Pengaruh Pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap sikap (*Attitude*) pengguna layanan E-SPTPD, (H4) yaitu Kondisi Fasilitas (*Facilitating Condition*) berpengaruh positif terhadap minat berperilaku (*Behavioral Intention*) pengguna layanan E-SPTPD, (H5) yaitu Kondisi Fasilitas (*Facilitating Condition*) berpengaruh positif terhadap Ekspektasi Usaha (*Performance Expectancy*) pengguna layanan E-SPTPD, (H6) yaitu Resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif terhadap sikap (*Attitude*) pengguna layanan E-SPTPD, (H7) yaitu Sikap (*Attitude*) berpengaruh positif terhadap minat berperilaku (*Behavioral Intention*) pengguna layanan E-SPTPD.

Berdasarkan uraian diatas, artikel ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan E-SPTPD di Kota Surakarta dengan menggunakan model *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA).

Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan jenis penelitian Asosiatif. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak daerah atau pengguna layanan E-SPTPD di Kota Surakarta sebanyak 130, dikarenakan jumlah populasi yang sedikit maka peneliti melakukan penyebaran kuisioner kepada 130 wajib pajak. Setelah pengembalian kuisioner didapatkan, peneliti melakukan skorsing terhadap butir pernyataan dalam kuisioner dengan skala likert yang ditetapkan dalam 5 kategori yaitu sangat setuju, setuju, ragu – ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Peneliti melakukan pengolahan data dengan *Partial Least Square SEM* (*SEM – PLS*) pada aplikasi Smart-PLS 3 meliputi Evaluasi Outer Model (Uji Validitas, Uji Reliabilitas), Evaluasi Inner Model (R^2 , F^2 , Q^2) kemudian Uji Hipotesis. Peneliti menggunakan

SEM PLS dikarenakan metode analisis yang kuat dimana data dengan jumlah sampel dibawah 100 sudah bisa dilakukan analisis (Ghozali,2014).

Hasil dan Pembahasan

Peneliti menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak daerah yang menggunakan E-SPTPD. Pengisian kuisioner dilakukan baik secara online melalui Google Form serta manual. Akan tetapi dari 130 jumlah kuisioner yang didistribusikan tersebut, kuisioner yang kembali sebanyak 74 dengan tingkat *Response Rate* 49,3%. Rendahnya *Response Rate* dikarenakan beberapa responden merasa ragu bila mengisi kuisioner berhubungan dengan perpajakan sehingga pengembalian kuisioner tidak memenuhi target pengembalian sebesar 130. Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan minimal sampel menurut Hair, et al (2014) dimana berdasarkan 10 kali dari jumlah anak panah yang mengarah pada variabel laten. Sehingga dalam penelitian ini sebanyak 7 anak panah yang mengarah pada variabel terikat yaitu 70, artinya dalam penelitian ini sebanyak 74 kuisioner yang kembali dan yang akan digunakan dianggap sudah cukup. Berikut dijelaskan mengenai hasil penelitian evaluasi outer model, evaluasi inner model, uji hipotesis.

Evaluasi Outer Model

Pada SEM PLS, evaluasi outer model dapat dilihat melalui *Convergent Validity* dan *Dicriminant Validity* yang digunakan untuk uji validitas. Sementara itu untuk uji reliabilitas dilihat melalui *Composite Reliability*, *Cronbach Alpha*. Berikut hasil uji vadtitas sebagai berikut:

Tabel 2
Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.753	0.653	Valid
	PE2	0.868		Valid
	PE3	0.919		Valid
	PE4*	0.350		-
	PE5	0.707		Valid
	PE6	0.760		Valid
	PE7	0.810		Valid
	PE8*	-0.009		-
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.922	0.715	Valid
	EE2	0.725		Valid
	EE3	0.767		Valid
	EE4	0.884		Valid
	EE5	0.894		Valid
	EE6*	0.424		-
<i>Social Influence</i>	SI1*	0.613	0.671	-
	SI2*	0.512		-
	SI3	0.755		Valid
	SI4	0.707		Valid
	SI5	0.839		Valid
	SI6	0.780		Valid

<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0.759	0.670	Valid
	FC2	0.797		Valid
	FC3	0.871		Valid
	FC4	0.760		Valid
	FC5*	0.407		-
	FC6*	0.517		-
<i>Perceived Risk</i>	PR1	0.774	0.710	Valid
	PR2*	0.046		-
	PR3	0.874		Valid
	PR4	0.875		Valid
<i>Attitude</i>	AT1	0.838	0.736	Valid
	AT2	0.832		Valid
	AT3	0.880		Valid
	AT4*	0.546		-
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.874	0.764	Valid
	BI2	0.896		Valid
	BI3*	0.331		-
	BI4	0.833		Valid

*: dihapus untuk meningkatkan Reliabilitas

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator dalam *outer loading* yang belum memenuhi validitas konvergen dimana nilainya masih kurang dari 0.70 antara lain PE4, PE8, EE6, SI1, SI2, FC5, FC6, PR2, AT4, BI3. Oleh karena itu indikator yang nilainya kurang dari 0.70 dihilangkan untuk bisa dilakukan tahap selanjutnya. Selanjutnya validitas konvergen bisa dilihat melalui nilai AVE, setelah nilai indikator *outer loading* yang kurang dari 0.70 dihilangkan maka berdasarkan Output AVE sudah memenuhi nilai AVE diatas 0.70.

Tabel 3
Validitas Diskriminan

Variabel	AT	BI	EE	FC	PE	PR	SI
AT	0.858						
BI	0.803	0.874					
EE	0.755	0.595	0.846				
FC	0.704	0.610	0.795	0.819			
PE	0.773	0.732	0.770	0.683	0.808		
PR	0.670	0.643	0.775	0.906	0.568	0.842	
SI	0.545	0.510	0.597	0.788	0.548	0.729	0.819

Sumber: Data Diolah, 2020

Discriminant Validity dilihat melalui kriteria *Fornell Lacker*. Nilai akar kuadrat pada AVE setiap variabel harus lebih tinggi pada variabel lain. Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai pada masing – masing variabel sudah lebih tinggi dibanding variabel lain

Tabel 4

Composite Reliability, Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilitas Komposit	Keterangan
AT	0.820	0.893	Reliabel
BI	0.846	0.906	Reliabel
EE	0.898	0.926	Reliabel
FC	0.835	0.890	Reliabel
PE	0.891	0.918	Reliabel
PR	0.796	0.880	Reliabel
SI	0.833	0.890	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan Output *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* pada Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil pengujian Reliabilitas yang dilihat melalui *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* masing – masing variabel sudah memiliki nilai diatas 0.70 sehingga bisa disimpulkan bahwa masing – masing variabel sudah memiliki reliabilitas yang baik.

Evaluasi Inner Model

Tabel 5

Hasil Inner Model

F ²						R ²	Q ²
AT	EE	FC	PE	PR	SI		
AT	0.071		0.009	0.031	0.153	0.358	0.282
BI	0.540	0.009				0.405	0.314
EE		0.286				0.212	0.132

Sumber: Data Diolah, 2020

Pada SEM PLS, dilakukan evaluasi inner model. Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa untuk nilai R² diperoleh *Attitude* (0.358), *Behavioral Intention* (0.405) menunjukkan model moderat, *Effort Expectancy* (0.212) menunjukkan model lemah. Untuk nilai F² diperoleh *Attitude* menunjukkan pengaruh besar terhadap *Behavioral Intention* (0.540), *Effort Expectancy* dan *Perceived Risk* menunjukkan pengaruh medium terhadap *Behavioral Intention* (0.071, 0.031), *Facilitating Condition* menunjukkan pengaruh lemah terhadap *Behavioral Intention* (0.009), *Facilitating Condition* menunjukkan pengaruh besar terhadap *Effort Expectancy* (0.286), *Performance Expectancy* menunjukkan pengaruh lemah terhadap *Attitude* (0.009), *Social Influence* menunjukkan pengaruh besar terhadap *Attitude* (0.153). dan untuk nilai Q² menunjukkan bahwa *Attitude*, *Behavioral Intention*, *Effort Expectancy* memiliki nilai relevansi prediksi dimana nilainya diatas 0.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan untuk mengetahui estimasi koefisien jalur antara variabel Eksogen terhadap variabel Endogen dan variabel Mediating. Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan dengan melihat *Output Path Coefficient* dari hasil *Bootstrapping* dalam Smart PLS.

Tabel 6.
Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Path	T Statistik	P Values	Hasil
H1	AT→BI	0.613	4.762	0.000	Diterima
H2	EE→AT	0.284	2.164	0.031	Diterima
H3	FC →BI	0.079	0.601	0.548	Ditolak
H4	FC→EE	0.472	3.505	0.000	Diterima
H5	PE→AT	0.107	0.832	0.406	Ditolak
H6	PR→AT	0.145	1.407	0.160	Ditolak
H7	SI→AT	0.333	3.436	0.001	Diterima

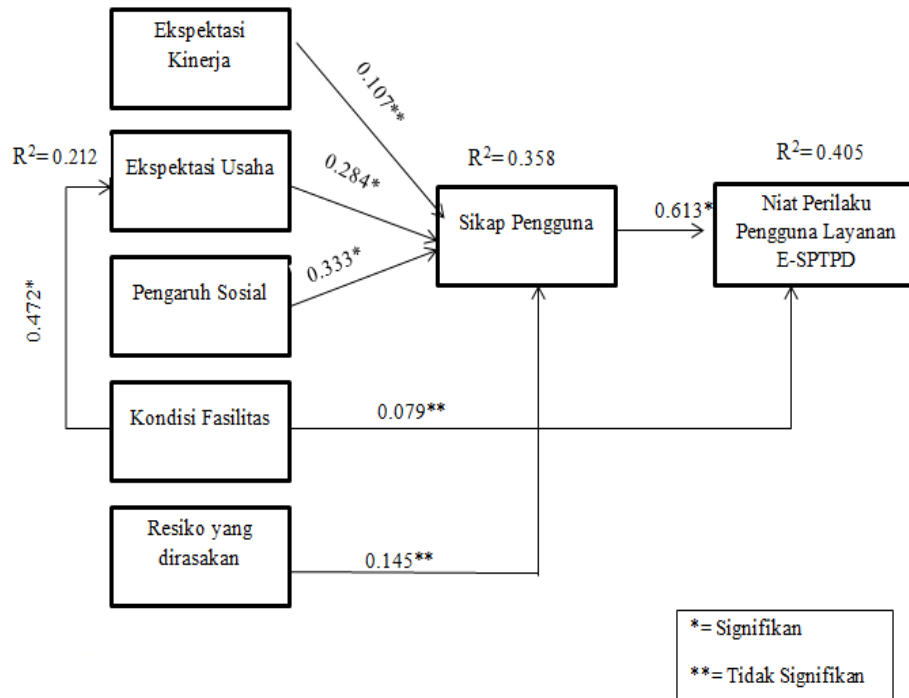
Sumber: Data Diolah, 2020

Ketentuan hipotesis penelitian diterima bila nilai P Values < 0.05 dan nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-tabel* (1.96) pada signifikansi sebesar 0.05 atau 5 %. Sehubungan variabel sikap sebagai variabel mediating maka dalam penelitian ini juga melibatkan pengujian efek mediasi dari sikap pengguna yang berpengaruh secara tidak langsung antara variabel ekspektasi usaha dengan minat pengguna layanan, dan pengaruh tidak langsung antara pengaruh sosial dengan minat berperilaku. Ketika variabel *mediating* dilibatkan dalam pengujian, variabel tersebut dapat meningkatkan pengaruh variabel EE terhadap BI yang semula tidak signifikan (O: -0.014/ p: 0.903) menjadi signifikan (O:0.305/ p: 0.010) kemudian dilakukan penghitungan nilai *variance accounted for* (VAF). Menurut Hair, et all (2014) uji VAF untuk mengukur besar pengaruh langsung terhadap pengaruh total. pengaruh variabel sikap tergolong mediasi parsial atau 51,1% pengaruh EE terhadap BI dijelaskan oleh indikator – indikator pada variabel sikap pengguna. Dan pengaruh variabel sikap tergolong mediasi parsial atau 35% pengaruh SI terhadap BI dijelaskan oleh indikator – indikator pada variabel sikap pengguna. Sehingga variabel sikap memperkuat pengaruh hubungan antara *Effort Expectancy* (EE), dan *Social Influence* (SI) terhadap *Behavioral Intention* (BI).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan E-SPTPD. menurut Aditya (2015) bahwa persepsi masyarakat penting dalam pelaksanaan *E-Government*. Hal tersebut dikarenakan minat masyarakat dalam menerima suatu teknologi akan menentukan sistem tersebut. Berikut model struktural dalam penelitian ini,

Gambar 2
Model Struktural Minat Perilaku Pengguna Layanan E-SPTPD
di Kota Surakarta



Sumber: Data Diolah, 2020

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) tidak berpengaruh ($\beta = 0.107$, $p = 0.406$) secara signifikan terhadap sikap (*Attitude*). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan sebelumnya oleh Bhuasir (2016), Dwivedi (2017), Silas (2018). Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kofi, et all. (2020) bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sikap pengguna layanan. Sehingga tingkat manfaat suatu sistem belum tentu menimbulkan minat pengguna untuk menggunakan layanan secara terus menerus.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh ($\beta = 0.284$, $p = 0.031$) secara signifikan terhadap sikap (*Attitude*). selain itu juga terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel ekspektasi usaha dengan minat perilaku. Variabel Sikap pengguna sebagai variabel mediating memperkuat pengaruh antara variabel ekspektasi usaha dengan minat perilaku pengguna. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alshar Lane (2011), Sumak & Sorgo (2016), Dwivedi (2017), Silas (2018) bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna. Hasil dari penelitian tersebut dimaksudkan bahwa dengan adanya kemudahan dalam menggunakan suatu sistem maka akan meningkatkan sikap pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini, Seseorang menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan kemudahan dalam penggunaannya dimana layanan E-SPTPD mudah dipahami, mudah digunakan sehingga seseorang mampu menyesuaikan diri dan menggunakan layanan berbasis teknologi yang awalnya dilakukan secara manual. Layanan E-SPTPD dibuat dengan tujuan untuk mempermudah dalam proses pelaporan pajak daerah tanpa harus datang ke kantor pajak daerah per wilayah (Korwil) ataupun Dinas BPPKAD Kota Surakarta.

Pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh ($\beta = 0.333$, $p = 0.001$) secara signifikan terhadap sikap (*Attitude*). Selain itu juga terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel pengaruh sosial dengan minat perilaku. Variabel sikap pengguna sebagai variabel mediating memperkuat pengaruh antara variabel pengaruh sosial dengan minat berperilaku. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alshar Lane (2011), Sumak & Sorgo (2016), Dwivedi (2017), Silas (2018) bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna layanan. Pengguna layanan menggunakan E-SPTPD karena mengikuti saran dari orang lain, pengaruh wajib pajak lain yang sudah menggunakan E-SPTPD baik di Kota Surakarta ataupun di kota lain serta dengan menggunakan E-SPTPD membuat pengguna memiliki penilaian yang lebih baik dikarenakan menggunakan layanan berbasis teknologi serta menambah citra diri sebagai warga negara yang patuh dalam melaporkan kewajibannya dalam pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara tepat waktu. Sehingga semakin besar pengaruh lingkungan baik dari sekitar wajib pajak yang lain, orang lain, kolega serta dari pemerintah sendiri akan memberikan dampak terhadap sikap positif wajib pajak dalam menggunakan layanan E-SPTPD.

Kondisi fasilitas (*Facilitating Condition*) tidak berpengaruh ($\beta = 0.079$, $p = 0.548$) terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Bhuasiri, et al (2016), Dwivedi (2017), Silas (2018), Kurfali et al (2017) namun sejalan dengan penelitian Agbesi (2020) bahwa kondisi fasilitas tidak langsung membuat pengguna menggunakan suatu layanan secara terus menerus. Pengguna layanan E-SPTPD tidak terlalu memperhatikan fasilitas seperti petunjuk khusus, sosialisasi serta dukungan teknis lainnya. Ketersediaan fasilitas tidak serta merta membuat wajib pajak daerah atau pengguna layanan E-SPTPD mau menggunakan layanan secara terus menerus.

Tetapi Kondisi fasilitas (*Facilitating Condition*) berpengaruh ($\beta = 0.472$, $p = 0.000$) secara signifikan terhadap Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*). Pengguna layanan merasa bila ada kemudahan dalam penggunaan suatu sistem maka akan mempermudah dalam penggunaannya. Hal tersebut disampaikan juga dalam penelitian Dwivedi (2017), Silas (2018), Kurfali et al (2017) bahwa semakin memadainya suatu fasilitas maka semakin mudah pengguna dalam menggunakan layanan. wajib pajak daerah atau pengguna layanan E-SPTPD menganggap bahwa dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh Dinas BPPKAD Kota Surakarta seperti petunjuk khusus, adanya koneksi yang merata untuk mengakses E-SPTPD serta dukungan teknis seperti tidak terjadinya *Server Down* atau *Error* mampu meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan E-SPTPD. Sehingga dalam penelitian ini pengguna E-SPTPD memperhatikan kondisi fasilitas terhadap ekspektasi usaha dimana semakin memadainya suatu fasilitas maka semakin mudah seseorang menggunakan layanan tersebut.

Resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) tidak berpengaruh ($\beta = 0.145$, $p = 0.160$) terhadap sikap pengguna (*Attitude*). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hu, Ding et al (2019) bahwa resiko yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap sikap pengguna layanan. Pada penelitian tersebut pengguna merasa dengan mengakses suatu sistem secara terus menerus tidak akan menimbulkan kerugian yang dirasakan baik pada saat menggunakan ataupun dimasa mendatang. sehingga pengguna layanan E-SPTPD tidak terlalu memperhatikan resiko yang dirasakan, tetapi memperhatikan faktor yang lain selain resiko yang dirasakan.

Sikap (*Attitude*) berpengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0.613$, $p = 0.000$) terhadap minat perilaku (*behavioral Intention*). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dwivedi (2017), Silas (2018) bahwa semakin positif sikap pengguna maka semakin tinggi pula penggunaan suatu layanan secara terus menerus. Sikap pengguna dimaksudkan sebagai

=====

perasaan positif atau negatif yang dirasakan oleh pengguna menyangkut mengenai perasaan senang dan puas ketika menggunakan suatu sistem. Sikap pengguna sebagai perasaan positif maupun negatif yang dirasakan oleh pengguna menyangkut mengenai perasaan senang dan puas ketika menggunakan suatu sistem layanan. Pada penelitian ini, variabel sikap mengarah kepada sikap yang positif dimana pengguna layanan E-SPTPD merasa senang, merasa terbantu dengan adanya layanan E-SPTPD di Kota Surakarta sehingga pengguna layanan akan menggunakan E-SPTPD secara terus menerus di kemudian hari.

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini bahwa pengguna layanan E-SPTPD di Kota Surakarta memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan layanan bila terdapat kemudahan dalam penggunaannya, terdapat pengaruh dari orang lain untuk menggunakan layanan E-SPTPD sehingga mampu mendorong perasaan yang positif dari pengguna untuk bisa menggunakan layanan E-SPTPD secara terus menerus di kemudian hari. Faktor – faktor yang berpengaruh tersebut dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah untuk menentukan langkah selanjutnya untuk dapat meningkatkan layanan E-SPTPD. Saat tingkat pengguna layanan khususnya wajib pajak daerah meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak daerah dengan melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga bila semakin patuh wajib pajak dalam melakukan kewajibannya maka akan meningkatkan penerimaan pajak daerah dari segi pajak hotel, pajak restoran, pajak parkir. Bahwasanya pajak daerah penting untuk membiayai pembangunan dan penyelenggaraan daerah.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan E-SPTPD adalah Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Sikap Pengguna layanan E-SPTPD. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna layanan dengan menggunakan model UMEGA serta diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kota Surakarta dan pihak – pihak yang berkepentingan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan layanan E-SPTPD menjadi lebih baik. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan sampel supaya generalisasi penelitian bisa lebih kuat serta dapat menambah referensi baru dalam penyusunan instrumen penelitian. Diharapkan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta memperhatikan aspek kemudahan bagi pengguna seperti untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak daerah maka BPPKAD Kota Surakarta perlu menambahkan kerjasama dengan Bank lain, perlu adanya himbauan atas penggunaan E-SPTPD ataupun pelatihan agar mampu meningkatkan jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan E-SPTPD.

Referensi

- Aditya, A. O. (2015). Penerapan Electronic E-Government (E-Government) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang. *Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433-1447.
- Adiyarta, K. (2018). User Acceptance of e-Government Services Based on TRAM model. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 352(1). Available from: doi:10.1088/1757-899X/352/1/012057

- =====
- Agbesi, S. (2020). Examining voters intention to use internet voting system: a case of Ghana. *International Journal of Electronic Governance*, 12(1), 57-75. Available from: doi: 10.1504/IJEG.2020.106997
- Alshar, K. A., & Lane, P. L. 2011. Predicting Student-Perceived Learning Outcomes and Satisfaction in ERP Courses: An Empirical Investigation. *Communications of the Association for Information Systems*, Volume 28 (34): 572 - 584. Available from: doi: 10.1111/j.1540-4609.2006.00114.x
- Anshar, M. (2012). Teknologi Komunikasi dan Informasi Sektor Publik. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13, 31-46. Available from: doi:10.24252/jdt.v13i1.293
- Ayumi, Lenida (2020, Maret 27). *DDTC Fiscal*. from news.ddtc.co.id:
[https://news.ddtc.co.id/melihat-profil-pajak-kota-asal-keraton-surakarta-hadiningrat - 19849?page_y=3026](https://news.ddtc.co.id/melihat-profil-pajak-kota-asal-keraton-surakarta-hadiningrat-19849?page_y=3026) diakses pada 29 Juni 2020
- Bhuasir, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand . *Information Technology for Development*, 672–695.
- ElMassah, S., & Mohieldin, M. (2020). Digital transformation and localizing the Sustainable Development Goals (SDGs). *Ecological Economics*, 1-10. Available from: doi: 10.1016/j.ecolecon.2019.106490
- Fatimah, S. (2019, Desember 14). *rri.co.id*. Retrieved November 16, 2020, from rri.co.id:
<https://rri.co.id/surakarta/daerah/758529/si-supu-antarkan-pemkot-raih-sebagai-top-ten-inovasi-pelayanan-publik-bayar-pajak-semakin-mudah>
- F Hair, J. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publication.
- Ghozali, L. (2014). *Strutural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model. *Symmetry*, 11(340), 1-16. Available from: doi: 10.3390/sym11030340
- Jullie Jeanette. 2017. Behavioral Intention to use e-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. *European Research Studies Journal*, 0(2A): 48-64.
- Kofi Mensah, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 1-17. Available from: 10.1177/2158244020933593
- Kominfo, Bpptik. (2018, Agustus 23). *bpptik*. Retrieved Oktober 10, 2019, from bpptik.kominfo.go.id: <https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/5938/survei-pbb-2018-peringkat-e-government-indonesia/>

- =====
- Kurfah, M., glua, A. A., b, G. T., & Pacin, Y. 2017. Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavio*, 66: 168-178. Available from: doi: 10.1016/j.chb.2016.09.041
- Kurniawan, T. (2007). mewujudkan Good Governance di Era Otonomi Daerah: Perspektif UU No. 22 tahun 1999 dan UU no. 32 tahun 2004. *the 1st Accounting Conference Faculty of Economics Universitas Indoonesia*, (pp. 1-27). Depok.
- Leliya, & Afiyah, F. 2016. Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam peningkatan pendapatan daerah Kota Cirebon. *Jurnal Al-Mustashfa*, 4(2): 159-177.
- MenpanRB, H. (2019, Juli 27). *menpan*. Retrieved Oktober 28, 2019, from [menpan.go.id: https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-peringkat-33-penerapan-digital-government](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-peringkat-33-penerapan-digital-government)
- Silas, F.,Lizette D. 2018. E-Government Adoption in Sub- Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*. 30: 83-93. Available from: 10.1002/isd2.12015
- Sumak, B., & Sorgo, A. 2016. The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre- and post-adopters. *Computers in Human Behavior*, 64: 602-620. Available from: doi: 10.1016/j.chb.2016.07.037
- Yogesh, Dwivedi & Nripendra. 2017. An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2),pp. 211-230. Available from: doi: 10.1016/j.giq.2017.03.001